Session de juin 2014

CALENDRIER DES EPREUVES

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

COMMERCE

METROPOLE-MAYOTTE

EPREUVES	DATES	HORAIRE LOCAL	NATURE
Français - U.51	16 juin 2014	09 H 30 à 12 H 00	écrite
Histoire, géographie et éducation civique - U52	16 juin 2014	14 H 00 à 16 H 00	écrite
Arts appliqués et cultures artistiques - U.6	17 juin 2014	10 H 00 à 11 H 30	écrite
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale – U.2	17 juin 2014	13 H 30 à 16 H 30	écrite
Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel – E3 - Prévention-santé-environnement - U.32	18 juin 2014	9 H 30 à 11 H 30	écrite
Epreuve scientifique et technique – E1 Mathématiques – U.13	Du lundi 2 juin au vendredi 13 juin 2014	Durée : 1 H 00	écrite et pratique
Action de promotion - animation en unité commerciale – U11	A l'initiative des académies (dates et horaires fixés par chaque académie)	Durée : 30 minutes	orale
Economie-droit – U12		Durée : 30 minutes	orale
Vente unité commerciale – U31		Durée : 30 minutes	orale
Langue vivante étrangère 1 – U41		Durée : 20 minutes*	orale
Langue vivante étrangère 2 – U42		Durée : 20 minutes*	orale
Épreuve facultative : langue vivante étrangère		Durée : 20 minutes*	orale
Épreuve d'éducation physique et sportive - E7			pratique

* La durée totale de l'épreuve est de 20 minutes dont 5 minutes de préparation.

Aucun candidat n'est autorisé à sortir de la salle d'examen pendant la première heure du déroulement des épreuves.

ANNEXE II

REGLEMENT D'EXAMEN

Baccalauréat professionnel Spécialité : COMMERCE			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous-contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé, candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles		Voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	**Unités**	**Coef**	**Mode**	**Durée**	**Mode**	**Durée**	**Mode**	**Durée**
ÉPREUVE E1 : épreuve technique et scientifique		6						
Sous-épreuve E11 : action de promotion-animation en unité commerciale	U11	4	CCF		Ponctuel oral	30min	CCF	
Sous-épreuve E12 : économie-droit	U12	1	CCF		Ponctuel oral	30min	CCF	
Sous-épreuve E13 : mathématiques	U13	1	CCF		Ponctuel pratique	1h	CCF	
EPREUVE E2 : préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	U2	4	Ponctuel écrit	3h	Ponctuel écrit	3h	CCF	
EPREUVE E3 : épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel		5						
Sous-épreuve E31 : vente en unité commerciale	U31	4	CCF		Ponctuel oral	30min	CCF	
Sous-épreuve E32 : prévention-santé-environnement	U32	1	CCF		Ponctuel écrit	2h	CCF	
EPREUVE E4 : langues vivantes		4						
Sous-épreuve E41 : langue vivante 1	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20min (1)	CCF	
Sous-épreuve E42 : langue vivante 2	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20min (1)	CCF	
EPREUVE E5 : français, histoire-géographie-éducation civique		5						
Sous-épreuve E51 : français	U51	2,5	Ponctuel écrit	2h30	Ponctuel écrit	2h30	CCF	
Sous-épreuve E52 : histoire-géographie-éducation civique	U52	2,5	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel écrit	2h	CCF	
EPREUVE E6 : arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1h30	CCF	
EPREUVE E7 : éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Ponctuel pratique		CCF	
EPREUVE FACULTATIVE langue vivante	UF1		Ponctuel oral	20min	Ponctuel oral	20min	Ponctuel oral	20min

ANNEXE III

ORGANISATION DES ÉPREUVES, INTERROGATIONS

E1 – Épreuve technique et scientifique - Coefficient 6

Cette épreuve comporte trois sous-épreuves :

- E11 : Action de promotion animation en unité commerciale – Coefficient 4
- E12 : Economie et droit - Coefficient 1
- E13 : Mathématiques Coefficient 1

Sous épreuve E11 : Action de promotion animation en unité commerciale

Modalités d'évaluation des épreuves orales en contrôle ponctuel et en contrôle en cours de formation :

1. Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle : Oral – 30 minutes maximum
(Candidats de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, d'un CFA ou d'une section d'apprentissage non habilités, de la formation professionnelle continue dans un établissement privé, du CNED, candidats justifiant de trois années d'activité professionnelle).
Le support de l'épreuve est constitué par un dossier de 10 à 15 pages maximum annexes comprises, réalisé par le candidat, présenté sur support papier et élaboré à l'aide de l'outil informatique. Les caractéristiques de ce dossier sont présentées dans la définition de l'épreuve.

Le recteur de chaque académie fixe la date à laquelle le dossier « action de promotion – animation » est remis en deux exemplaires, par les candidats, en un lieu et selon les modalités fixées par le service chargé de l'organisation de l'examen, en relation avec l'inspecteur chargé du suivi de l'examen.

Il convient d'utiliser la grille figurant en **annexe IV-A** pour évaluer et noter la prestation du candidat.

Traitement administratif des dossiers supports de l'épreuve :

- **Dossiers manquants ou non conformes à la réglementation**

Les dossiers non remis à la date fixée par le recteur sont identifiés par le secrétariat du centre d'examen. Le candidat est informé par courrier que la note 0 lui sera attribuée par la commission d'interrogation s'il se présente sans dossier le jour de l'interrogation et qu'il ne sera pas interrogé.

- **Dossiers incomplets**

Un dossier est considéré comme incomplet lorsqu'il manque une ou plusieurs des caractéristiques exigées dans le cadre de la définition de l'épreuve. Malgré ce constat, le candidat est interrogé et une note lui est attribuée.

Préparation des interrogations par le chef de centre :

Le responsable du centre d'interrogation veille à :

- demander aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière ;
- fixer avec les professionnels retenus, le calendrier de leur participation et leur confirmer les dates au moins un mois à l'avance ;

- prévoir des salles d'interrogation équipées des matériels multimédias courants permettant aux candidats qui le souhaitent de présenter des supports professionnels.
  Remarque : l'aménagement des salles d'interrogation est lié aux possibilités du centre d'interrogation qui en définit les limites.

- vérifier que chaque commission est bien composée d'un professeur (ou un formateur) chargé des enseignements professionnels de spécialité et d'un professionnel de la vente (à défaut, un second professeur chargé des enseignements professionnels de spécialité) ;

- vérifier qu'un professeur est bien convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un membre d'une commission d'être présent le jour de l'épreuve ;

- mettre à disposition des commissions d'interrogation les dossiers des candidats ;

- prévoir une plage horaire pour permettre aux commissions de lire les dossiers des candidats et de préparer les interrogations (au début de chaque demi-journée) ;

- prévoir un temps d'harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation, en début de journée (prise en main des grilles d'évaluation et harmonisation des interrogations) et en fin de journée (concertation pour harmonisation des évaluations).

Exemple d'organisation possible : 6 candidats par jour et par commission

De 08 h 00 à 10 h 00	*- information des professionnels (appropriation des modalités d'évaluation)* *- lecture de 3 dossiers, préparation des interrogations*
De 10 h 00 à 12 h 00	*- interrogation de 3 candidats* *- concertation sur les interrogations de la matinée*
De 13 h30 à 15 h 00	*- lecture de 3 dossiers,* *- préparation des interrogations*
De 15 h 00 à 17 h	*- interrogation de 3 candidats* *- concertation sur les interrogations de l'après-midi*
À partir de 17 h	*- concertation et harmonisation des évaluations de la journée entre tous les membres des différentes commissions*

Interrogation des candidats :

Chaque commission d'interrogation doit :

- prendre connaissance des dossiers des candidats et préparer les questions à poser lors de l'entretien ;

- accueillir courtoisement le candidat et lui rappeler le déroulement de l'épreuve ;

- veiller à respecter les temps d'exposé (10 minutes maximum durant lesquelles le candidat ne peut être interrompu) et d'entretien (20 minutes maximum qui portent sur l'exposé et le dossier) ;

- éviter tout commentaire ou toute appréciation sur le dossier ou la prestation en présence du candidat ;

- utiliser la grille figurant en annexe III pour évaluer et noter la prestation du candidat.

Rappel : les dossiers ne sont pas évalués.

2. Candidats relevant du contrôle en cours de formation
(Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, d'un CFA ou d'une section d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans un établissement public, de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilités)

Les évaluateurs apprécient la prestation de soutenance et proposent au jury une note à reporter sur la deuxième partie de la grille située en **annexe IV-B**.

Seule la grille **annexe IV** sera transmise au jury. Le dossier sera mis à sa disposition et à celle de l'autorité rectorale.

Après examen des documents fournis, le jury formule, le cas échéant, toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note.
Le président du jury organisera conformément à la réglementation le contrôle des propositions de notation.

Sous épreuve E12 – Économie et droit

La sous-épreuve d'économie-droit des baccalauréats professionnels « tertiaires » a pour objectif d'évaluer, chez les candidats, le niveau de compréhension et d'analyse :

- de *l'organisation économique et juridique de la société contemporaine ;*

- *des contextes dans lesquels s'exercent les activités professionnelles caractéristiques du diplôme considéré.*

Elle vise à évaluer les acquis des candidats en matière de connaissances et de compétences méthodologiques liées aux enseignements d'économie-droit des classes préparant au baccalauréat professionnel.

Modalités d'évaluation des épreuves orales en contrôle ponctuel et en contrôle en cours de formation :

1. Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle : Oral – 30 minutes maximum
(Candidats de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, d'un CFA ou d'une section d'apprentissage non habilités, de la formation professionnelle continue dans un établissement privé, du CNED, candidats justifiant de trois années d'activité professionnelle).

L'épreuve prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles qu'il a réalisées au cours de la formation en première et terminale professionnelle ou à titre personnel, pour les candidats inscrits à l'examen en qualité de candidat libre.

Ces études doivent être le résultat d'un travail personnalisé.

Une étude est caractérisée par :

- un objet explicite ;
- un ou plusieurs objectifs opérationnels en termes de formation, en lien direct avec un thème du programme ;
- un champ d'investigation conforme au niveau de formation ;
- une modalité de restitution individuelle et personnalisée (écrite et orale).

L'étude peut prendre appui sur les informations recueillies ou les observations réalisées à l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel.

Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen (un pour le candidat, un pour l'examinateur).

Le recteur de chaque académie fixe la date à laquelle le dossier est remis en deux exemplaires, par les candidats, en un lieu et selon les modalités fixées par le service chargé de l'organisation de l'examen, en relation avec l'inspecteur chargé du suivi de l'examen.

Il convient d'utiliser la grille figurant en **annexe VI** pour évaluer et noter la prestation du candidat.

Déroulement :

L'épreuve se déroule en 2 phases :

- Exposé oral du candidat (10 minutes)

L'examinateur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

- Entretien et analyse de la prestation (20 minutes maximum)

Cet exposé est suivi d'un entretien avec l'examinateur. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

Conduite de l'évaluation :

L'évaluation est conduite par un examinateur qui est un enseignant d'économie et gestion, ayant en charge l'enseignement de l'économie-droit dans une classe préparant au baccalauréat professionnel tertiaire.

Traitement administratif des dossiers supports de l'épreuve :

- **Dossiers manquants ou non conformes à la réglementation**

Les dossiers non remis à la date fixée par le recteur sont identifiés par le secrétariat du centre d'examen. Tout candidat se présentant à l'examen sans dossier ne sera pas interrogé et la note 0/20 sera portée dans la case prévue à cet effet.

- **Dossiers incomplets**

Lorsque le dossier ne comporte pas les 4 études prévues par l'examen, la note totale de la colonne dossier est comprise entre 0 et un maximum de 2 points.

Préparation des interrogations par le chef de centre :

Le responsable du centre d'interrogation veille à :

- vérifier qu'un professeur est bien convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un examinateur d'être présent le jour de l'épreuve ;
- mettre à disposition des commissions d'interrogation les dossiers des candidats ;
- laisser à l'examinateur le temps de parcourir le dossier constitué par le candidat pour l'évaluer (10 minutes) et sélectionner l'étude sur laquelle portera l'exposé.
- prévoir un temps d'harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation, en début de journée (prise en main des grilles d'évaluation et harmonisation des interrogations) et en fin de journée (concertation pour harmonisation des évaluations).

Interrogation des candidats :

Chaque commission d'interrogation doit :

- prendre connaissance des dossiers des candidats et préparer les questions à poser lors de l'entretien ;
- accueillir courtoisement le candidat et lui rappeler le déroulement de l'épreuve ;
- veiller à respecter les temps d'exposé (10 minutes maximum durant lesquelles le candidat ne peut être interrompu) et d'entretien (20 minutes maximum qui portent sur l'exposé et le dossier) ;
- éviter tout commentaire ou toute appréciation sur le dossier ou la prestation en présence du candidat ;
- compléter la fiche de déroulement de l'épreuve figurant en **annexe V** ;
- utiliser la grille figurant en **annexe VI** pour évaluer et noter la prestation du candidat.

2. Candidats relevant du contrôle en cours de formation – durée : 30 minutes maximum
(Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, d'un CFA ou d'une section d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans un établissement public, de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilités)

L'épreuve comporte **une situation d'évaluation**.

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles menées en classe de première et de terminale préparant au baccalauréat professionnel.

Ces études doivent être le résultat d'un travail personnalisé.

Une étude est caractérisée par :

- un objet explicite ;
- un ou plusieurs objectifs opérationnels en termes de formation, en lien direct avec un thème du programme ;
- un champ d'investigation conforme au niveau de formation ;
- une modalité de restitution individuelle et personnalisée (écrite et orale).

L'étude peut prendre appui sur les informations recueillies ou les observations réalisées à l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel.

Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen.

Déroulement :

La situation se déroule dans l'établissement de formation du candidat, en classe de terminale, à un moment choisi par l'enseignant ou le formateur, en fonction du niveau atteint par le candidat.

L'enseignant ou le formateur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

L'épreuve se déroule en 2 phases :

- Exposé oral du candidat (10 minutes)

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.
Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

- Entretien avec le candidat (20 minutes maximum)

Cet exposé est suivi d'un entretien. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

Interrogation :

Elle est effectuée par l'enseignant ou le formateur ayant eu le candidat en formation en classe de terminale.

Communication des éléments d'évaluation au jury :

À l'issue de la situation d'évaluation, le professeur ou le formateur complète la fiche descriptive du déroulement de l'épreuve **(annexe V)** et attribue une note sur 20 qu'il reporte sur la grille d'évaluation **(annexe VI)**.

Il conserve un exemplaire du dossier du candidat.

Il y ajoute :

- la fiche descriptive du déroulement de l'épreuve **(annexe V) ;**
- la grille d'évaluation de la prestation du candidat **(annexe VI).**

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury.

Après examen des documents fournis, le jury formule, le cas échéant, toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note.

E2 - Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale – coefficient 4

1 Épreuve ponctuelle : évaluation écrite d'une durée de 3 heures

Plusieurs « situations-problèmes » liées à l'exercice de la profession, éventuellement accompagnées d'une documentation sont proposées au candidat en vue de leur analyse et résolution.

2 Contrôle en cours de formation étendu

Le contrôle en cours de formation étendu comporte trois situations d'évaluation, en année terminale, qui donnent lieu à une production écrite des candidats. À l'issue de chaque situation, l'équipe pédagogique constitue un dossier comportant notamment une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat.

Seules les fiches d'analyse des trois situations d'évaluation seront transmises au jury de délibération, accompagnées de la proposition de note. Les autres éléments du dossier seront mis à la disposition du jury, qui pourra en demander communication, et de l'autorité rectorale (pour la session considérée et jusqu'à la session suivante).

MAISON
DES EXAMENS
Service Interacadémique
des Examens & Concours

E3 – Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel : vente en unité commerciale – coefficient 5

Sous épreuve E31 – Vente en unité commerciale

1. Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle : Oral – 30 minutes maximum
(Candidats de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, d'un CFA ou d'une section d'apprentissage non habilités, de la formation professionnelle continue dans un établissement privé, du CNED, candidats justifiant de trois années d'activité professionnelle).

Le recteur de chaque académie fixe la date à laquelle le dossier professionnel (documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise et compte rendu des activités réalisées), support de l'épreuve, est remis en deux exemplaires, par les candidats, en un lieu et selon des modalités fixées par le service chargé de l'organisation de l'examen, en relation avec l'inspecteur chargé du suivi de l'examen.

Contenu des dossiers supports de l'épreuve :

Le dossier professionnel comprend :

- les documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise (attestations de stage, nature de l'entreprise d'accueil, type d'activités réalisées) ; ils doivent être authentifiés par l'entreprise et l'établissement de formation, accompagnés le cas échéant d'une décision rectorale de positionnement, ou doivent justifier de l'activité salariée du candidat.

  - Nota :

  Formation en apprentissage
  La photocopie du contrat d'apprentissage est accompagnée de l'attestation délivrée par l'employeur et de celle délivrée par le directeur du CFA prouvant, à la date de l'examen, que l'apprenti a réalisé un cursus complet de formation. Les activités effectuées dans l'unité commerciale doivent répondre en qualité (cohérence avec la nature du diplôme préparé) et en nombre (toutes les activités sont couvertes) aux exigences du référentiel. Si toutes les activités n'ont pas pu être réalisées chez le maître d'apprentissage, il y a lieu d'adjoindre au contrat d'apprentissage la (ou les) convention(s) interentreprises attestant de leur réalisation en un autre lieu.

  Formation continue
  Les mêmes règles s'imposent quant aux différents contrats de formation et au document attestant, le cas échéant, d'un positionnement du candidat.

- un compte rendu de 10 à 15 pages maximum, annexes comprises, réalisé sur support papier élaboré à l'aide de l'outil informatique, de trois situations professionnelles vécues par le candidat lors des périodes en entreprise ou lors de son activité professionnelle : une situation est relative à l'offre produits, une autre à la gestion du rayon et la dernière porte sur la vente en unité commerciale.

Rappel : en aucun cas le compte rendu lui-même n'est évalué.

MAISON DES EXAMENS
Service Interacadémique des Examens & Concours

Traitement administratif des dossiers supports de l'épreuve :

Dossiers manquants ou non conformes à la réglementation

Les dossiers manquants ou non conformes à la réglementation (absence d'attestations, durée insuffisante sans décision rectorale de positionnement, type d'activités sans relation avec la nature du diplôme, absence de compte rendu) sont identifiés par le secrétariat du centre d'examen et un ou deux professeurs de spécialité membre du jury. Le candidat est informé par courrier qu'il ne pourra pas être évalué s'il se présente sans dossier le jour de l'épreuve et qu'il ne sera pas interrogé.

Dossiers incomplets

Un dossier est considéré comme incomplet lorsqu'il manque une ou plusieurs des caractéristiques exigées dans le cadre de la définition de l'épreuve. Malgré ce constat, le candidat est interrogé et une note lui est attribuée.

Préparation des interrogations par le chef de centre :

Le responsable du centre d'interrogation veille à :

- demander aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière ;
- fixer avec les professionnels retenus, le calendrier de leur participation et leur confirmer les dates au moins un mois à l'avance ;
- vérifier que chaque commission est bien composée d'un professeur (ou un formateur) chargé des enseignements professionnels de spécialité et d'un professionnel de la vente (à défaut, un second professeur chargé des enseignements professionnels de spécialité) ;
- vérifier qu'un professeur est bien convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un membre d'une commission d'être présent le jour de l'épreuve ;
- mettre à disposition des commissions d'interrogation les dossiers des candidats ;
- prévoir une plage horaire pour permettre aux commissions de lire les comptes rendus des candidats et de préparer les interrogations (au début de chaque demi-journée) ;
- prévoir un temps d'harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation, en début de journée (prise en main des grilles d'évaluation et harmonisation des interrogations) et en fin de journée (concertation pour harmonisation des évaluations).

Exemple d'organisation possible : 6 candidats par jour et par commission

De 08 h 00 à 10 h 00	*- information des professionnels (appropriation des modalités d'évaluation)* *- lecture de 3 dossiers, préparation des interrogations*
De 10 h 00 à 12 h 00	*- interrogation de 3 candidats* *- concertation sur les interrogations de la matinée*
De 13 h30 à 15 h 00	*- lecture de 3 dossiers,* *- préparation des interrogations*
De 15 h 00 à 17 h	*- interrogation de 3 candidats* *- concertation sur les interrogations de l'après-midi*
À partir de 17 h	*- concertation et harmonisation des évaluations de la journée entre tous les membres des différentes commissions*

Interrogation des candidats :

Chaque commission d'interrogation doit :

- prendre connaissance des compte rendus, choisir la situation professionnelle qu'exposeront les candidats et préparer les questions à poser lors de l'entretien ;
- accueillir courtoisement le candidat et lui rappeler le déroulement de l'épreuve ;
- veiller à respecter les temps d'exposé (10 minutes maximum) et d'entretien (20 minutes maximum qui portent sur l'exposé et les trois situations professionnelles décrites dans le compte rendu) ;
- veiller à ne pas interrompre le candidat au cours de son exposé ; en cas de dépassement des dix minutes, la commission l'interrompt ; si le candidat cesse son exposé plus tôt, il s'agit de vérifier qu'il a effectivement terminé avant d'engager l'entretien ;
- éviter tout commentaire ou toute appréciation sur le dossier ou la prestation en présence du candidat ;
- utiliser la grille figurant en **annexe VII** pour évaluer et noter la prestation du candidat.

Rappel : les comptes rendus ne sont pas évalués.

2. Candidats relevant du contrôle en cours de formation

(Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, d'un CFA ou d'une section d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans un établissement public, de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilités).

Les professeurs de spécialité veilleront à constituer, pour chaque candidat, un dossier professionnel comportant :

- une partie administrative contenant l'attestation, créée à partir des attestations de formation en entreprise et authentifiée par le chef d'établissement **(annexe VIII)**, éventuellement les décisions de positionnement; indiquer la durée de la PFMP dans le cas d'un candidat positionné conformément à l'article 3 de l'arrêté du 4 mai 2004.
- le document d'aide à la négociation des activités en milieu professionnel des deux années de formation **(annexe IX)** ;
- la grille d'évaluation récapitulative de l'épreuve E3 « vente en unité commerciale » **(annexe X)**.
- les grilles d'évaluation des trois situations professionnelles **(annexes X-A, X-B, X-C)**.

Ce dossier complet est transmis à la date arrêtée par le recteur au centre d'examen pour être mis à la disposition du jury de délibération, qui peut demander à en avoir communication, et à l'autorité rectorale (pour la session considérée et jusqu'à la session suivante).

Après examen des documents fournis, le jury formule, le cas échéant, toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note.

Le président du jury organisera conformément à la réglementation le contrôle des propositions de notation.

Rappel : en cas de non conformité à la réglementation des périodes de formation en milieu professionnel des candidats (absence d'attestations, durée insuffisante sans dérogation, type d'activités sans relation avec la nature du diplôme), l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation (NV sur le bordereau de notes).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE **Sous épreuve E11 – Contrôle ponctuel** **Action de promotion – animation en unité commerciale** **Coefficient 4**	Académie de : Centre d'examen : Session : Date de l'épreuve :
Nom du candidat :	N°
Titre de l'action :	

CRITÈRES D'ÉVALUATION[1]	TI[2]	I	S	TS	
Participation à l'action : *préparation, information clientèle, logistique mise en oeuvre, réalisation...*					
Respect des consignes et des préconisations					
Qualité des informations et des propositions transmises					
Utilisation des technologies de communication liées à l'action					**/20** [3]
Analyse de l'offre commerciale : *diagnostic, adéquation des choix avec les préconisations*					
Respect des règles de marchandisage liées au(x) produit(s) ou au secteur : *connaissance des produits, présentation, mise en place des produits*					
Respect de la réglementation en vigueur : *hygiène et sécurité liées au(x) produit(s), réglementation spécifique à la promotion - animation*					
Cohérence du raisonnement et justesse des résultats : *évaluation de l'action, résultats obtenus, retombées sur les ventes...*					
Qualité de la communication					

(1) L'épreuve se déroule en deux phases successives :

- *Exposé : 10 minutes (le candidat présente son action de promotion-animation devant la commission d'interrogation ; durant cette période, le candidat ne peut être interrompu)*
- *Entretien : 20 minutes (la commission d'interrogation s'appuie sur l'exposé précédent et le document de présentation remis par le candidat)*

(2) TI = très insuffisant – I = insuffisant – S = satisfaisant – TS = très satisfaisant

(3) Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

Appréciations des membres de la commission d'interrogation	Nom des évaluateurs	Visa
	Professionnel : Professeur chargé des enseignements de spécialité : *(ou formateur)*	

☞ En l'absence du dossier de présentation de l'action de promotion-animation, l'interrogation ne peut avoir lieu. La commission d'interrogation informe le candidat que la note zéro est attribuée à l'épreuve. Si le dossier est incomplet, le candidat est interrogé et une note lui est attribuée.

ANNEXE IV-A
DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

Verso

OBJECTIFS

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à participer à la mise en œuvre d'une action de promotion/animation de rayon et à mobiliser les compétences nécessaires à la mise en valeur d'un produit, d'une ligne de produits ou d'un secteur d'activité.

CONTENU

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :
- C.1.1. Organiser l'offre « produits » :
  - C.1.1.4. Mettre en place les actions de marchandisage de séduction
  - C.1.1.5. Favoriser l'achat d'impulsion
  - C.1.1.6. Proposer des modifications et/ou des améliorations
- C.1.2. Participer aux opérations de promotion
- C.1.3. Participer aux actions d'animation

Compétence C.2. Gérer :
- C.2.3.1. Mesurer les performances commerciale d'une animation, d'une promotion, d'une tête de gondole et faire des propositions

Compétence C.3. Vendre :
- C.3.1.1. Exploiter l'offre commerciale

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants : S.1. Mercatique ; S.2. Gestion commerciale ; S.3. Communication – vente ; S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente.

FORME DE L'ÉVALUATION : évaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum

Cette épreuve repose sur une action de promotion/animation, réalisée par le candidat au cours de sa formation en milieu professionnel ou de son activité salariée. Cette action doit être personnelle et revêtir un caractère authentique. Elle sert de base à une présentation orale faisant appel aux techniques de l'information et de la communication.

1.1 – Dossier de présentation de l'action de promotion-animation

L'action de promotion-animation est matérialisée par un dossier de 10 à 15 pages maximum, annexes comprises, présenté sur support papier et élaboré à l'aide de l'outil informatique. Ce document est structuré de façon à mettre en évidence :

- la présentation de l'action (titre de l'action, principales caractéristiques de l'entreprise, situation professionnelle à l'origine de l'action…)
- la démarche suivie pour monter l'action et le degré d'implication du candidat
- la partie technique relative au produit ou à la ligne de produits, en relation avec la promotion - animation
- la stratégie de promotion – animation proposée (cible, objectifs, techniques mises en œuvre…).

Le recteur fixe la date à laquelle le candidat doit remettre ce dossier de présentation de promotion-animation, en deux exemplaires, au service chargé de l'organisation de l'examen.

1.2 – Déroulement de l'épreuve

Le dossier de présentation de l'action, rédigé par le candidat et remis préalablement, constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilise pour préparer son interrogation et s'y réfère tout au long de l'épreuve. Ce dossier n'est pas évalué.

L'épreuve se déroule en **deux phases successives** :

- **Exposé** - Durée : 10 minutes maximum. Le candidat présente son action de promotion-animation devant la commission d'interrogation ; durant cette période, il ne peut être interrompu.
- **Entretien avec la commission d'interrogation** - Durée : 20 minutes maximum.

À partir de l'exposé précédent et du document de présentation remis par le candidat, la commission d'interrogation s'entretient avec celui-ci pour obtenir des précisions sur :

- le produit, la ligne de produits ou le secteur choisi,
- la démarche mise en œuvre,
- le degré d'implication,
- les choix proposés en matière de promotion-animation,
- les résultats obtenus.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur (ou un formateur) chargé des enseignements professionnels de spécialité et dans la mesure du possible un professionnel de la vente (à défaut un second professeur ou formateur, chargé des enseignements professionnels de spécialité).

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE **Sous épreuve E11 - Contrôle en cours de formation** **Action de promotion – animation en unité commerciale**	Académie de Centre d'examen : Session :
Nom du candidat :	N°
Titre de l'action :	

Situation n° 1 [1] MONTAGE DE L'ACTION DE PROMOTION - ANIMATION	TI[3]	I	S	TS	
Participation à l'action : *préparation, information clientèle, logistique mise en oeuvre, réalisation...*					/10
Respect des consignes et des préconisations					
Qualité des informations et des propositions transmises					
Utilisation des technologies de communication liées à l'action					

Situation n° 2 [2] SOUTENANCE DU DOSSIER DE PROMOTION – ANIMATION	TI[3]	I	S	TS	
Analyse de l'offre commerciale : *diagnostic, adéquation des choix avec les préconisations*					/10
Respect des règles de marchandisage liées au(x) produit(s) ou au secteur : *connaissance des produits, présentation, mise en place des produits*					
Respect de la réglementation en vigueur : *hygiène et sécurité liées au(x) produit(s), réglementation spécifique à la promotion - animation*					
Cohérence du raisonnement et justesse des résultats : *évaluation de l'action, résultats obtenus, retombées sur les ventes...*					
Qualité de la communication					

(1) Le dossier est la « mémoire » de l'action du candidat. Il permet au professeur (ou au formateur) des enseignements de spécialité de valider son contenu ; il devient le support de l'évaluation de l'action menée sur le terrain par le candidat, évaluation conjointe avec le tuteur (ou le maître d'apprentissage).

(2) Le candidat soutient son dossier devant le professeur des enseignements de spécialité et un professionnel qui vérifient la capacité du candidat à exploiter les informations et à mener une réflexion professionnelle sur son action (exposé : 10 minutes – entretien : 20 minutes)

(3) TI = très insuffisant – I = insuffisant – S = satisfaisant – TS = très satisfaisant

(4) Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

/20 [4]

Date de la situation	Appréciations des évaluateurs	Nom des évaluateurs	Visa
N° 1		Tuteur : *(ou maître d'apprentissage)* Professeur chargé des enseignements de spécialité : *(ou formateur)*	
N° 2		Professionnel : Professeur chargé des enseignements de spécialité : *(ou formateur)*	

ANNEXE IV-B
DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

Verso

OBJECTIFS

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à participer à la mise en œuvre d'une action de promotion/animation de rayon et à mobiliser les compétences nécessaires à la mise en valeur d'un produit, d'une ligne de produits ou d'un secteur d'activité.

CONTENU

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :
- C.1.1. Organiser l'offre « produits » :
  - C.1.1.4. Mettre en place les actions de marchandisage de séduction
  - C.1.1.5. Favoriser l'achat d'impulsion
  - C.1.1.6. Proposer des modifications et/ou des améliorations
- C.1.2. Participer aux opérations de promotion
- C.1.3. Participer aux actions d'animation

Compétence C.2. Gérer :
- C.2.3.1. Mesurer les performances commerciales d'une animation, d'une promotion, d'une tête de gondole et faire des propositions

Compétence C.3. Vendre :
- C.3.1.1. Exploiter l'offre commerciale

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants : S.1. Mercatique ; S.2. Gestion commerciale ; S.3. Communication – vente ; S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente.

FORME DE L'ÉVALUATION : contrôle en cours de formation

Cette épreuve repose sur une action de promotion/animation, réalisée par le candidat au cours de sa formation en milieu professionnel ou de son activité salariée. Cette action doit être personnelle et revêtir un caractère authentique. Elle sert de base à une présentation orale faisant appel aux techniques de l'information et de la communication.

Le contrôle en cours de formation comporte **deux situations d'évaluation** réalisées en centre de formation et organisées par le ou les professeurs ou formateurs chargés des enseignements professionnels de spécialité au cours de l'année terminale, dès que le candidat est en mesure de présenter son dossier :

- **Montage de l'action de promotion-animation asservi à un produit, à une ligne de produits :**

L'évaluation porte sur la méthodologie de l'action mise en œuvre. Elle porte également sur la maîtrise des compétences relatives au produit, à la ligne de produits ou au secteur d'activité. Elle consiste en une évaluation du dossier présenté identique à celui requis pour l'épreuve ponctuelle. Elle est réalisée par le professeur (ou formateur) des enseignements professionnels de spécialité et le tuteur (ou maître d'apprentissage).

- **Soutenance du dossier de l'action de promotion - animation**

Le candidat présente et soutient son action de promotion/animation pendant une durée de 30 minutes maximum (exposé : 10 minutes ; entretien : 20 minutes). Sa prestation repose sur le dossier de présentation.

Pour cette seconde situation d'évaluation, le professeur chargé des enseignements professionnels de spécialité est accompagné d'un professionnel. Les professionnels des entreprises impliquées dans les actions de promotion/animation des candidats seront prioritairement sollicités. En l'absence de professionnel, il est nécessaire de faire appel à un second professeur chargé des enseignements professionnels de spécialité.

☞ En l'absence du dossier de présentation de l'action promotion/animation, l'évaluation ne peut avoir lieu. Le candidat est informé que la note zéro lui est attribuée. Si le dossier est incomplet, le candidat est évalué et une note lui est attribuée.

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le ou les professeurs chargés des enseignements professionnels de spécialité constitueront, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- le dossier de présentation de l'action de promotion-animation établi par le candidat,
- une fiche d'analyse et d'évaluation du travail effectué par le candidat.

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci-dessus seront mis à la disposition du jury qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

ANNEXE V

Fiche de déroulement de l'épreuve d'économie droit

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS TERTIAIRES
ÉPREUVE D'ÉCONOMIE - DROIT

Académie :	Nom et prénom du candidat : N° : Date de l'épreuve :

Dossier

Nombre d'études présentées sur : • Le contexte de l'activité professionnelle • Le droit facteur d'organisation et de régulations sociales • Les relations sociales dans les organisations • La création de richesses • L'organisation des échanges • La régulation économique dans le cadre d'une politique économique • Autre (thème à préciser)	= = = = = = =
Le nombre d'études est conforme (= 4) :	**oui** □ **non** □
Les études sont toutes en relation avec les thèmes du programme :	**oui** □ **non** □
Les études portent sur des thèmes variés :	**oui** □ **non** □
Chaque étude est accompagnée ou constituée d'une production écrite :	**oui** □ **non** □

Exposé

Durée :

Liste des supports utilisés par le candidat :

Entretien

Durée :

Principales questions posées au candidat :

Incidents éventuels :

Remarques et observations de l'examinateur :

Nom de l'évaluateur :

Rappel de la note : /20 proposée (voir grille jointe)

ANNEXE VI

GRILLE NATIONALE D'ÉVALUATION

DE L'ÉPREUVE D'ÉCONOMIE-DROIT

DES BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS TERTIAIRES

SPÉCIALITÉ de baccalauréat :

NOM du candidat : **PRÉNOM :**

NUMÉRO du candidat : **DATE (session) :**

ÉTABLISSEMENT :

1 - CRITÈRES D'ÉVALUATION

	Dossier (1) (4,5 points)	Exposé (4,5 points)	Entretien (9 points)
Connaissances (*)			
Compétences méthodologiques (*)			
Capacités de restitution (*)			
Total des points par colonne			

(*) Placer dans chaque case l'un des symboles suivants :

- *non acquis : - -*
- *partiellement acquis : - ou +*
- *acquis : + +*

Investissement personnel du candidat **(2 pts)**

2 - ÉVALUATION GLOBALE

2-1 Proposition de note :
(non communiquée au candidat)

/20

2-2 Appréciation globale de l'évaluateur :

(1) Le dossier correspond au document élaboré par le candidat. Il comporte 4 études.

Mode d'emploi de la grille d'évaluation :

Les documents officiels de cadrage de l'épreuve d'économie-droit (voir BOEN N° 20 du 20-5-2010) prévoient :

► 3 critères d'évaluation :
- l'acquisition d'un corpus de connaissances juridiques et économiques, associées à celles portant sur la diversité, le fonctionnement et l'analyse des organisations ;
- la maîtrise de méthodes d'observation, d'interprétation et d'explicitation de situations professionnelles prenant appui sur ces connaissances ;
- la capacité à restituer les résultats de ces analyses sous forme écrite et/ou orale.

► 3 composantes de la situation d'évaluation :
- un dossier comportant 4 « études », choisies par le candidat, support de l'épreuve ;
- un exposé présenté par le candidat (10 minutes) ;
- un entretien avec l'évaluateur (20 minutes maximum).

La combinaison de ces différents éléments est reproduite dans la grille d'évaluation sous la forme d'une matrice comportant 9 cases. Par exemple, le critère « connaissances », croisé avec la composante « dossier », a pour signification que le dossier, donc les objets d'études, doivent permettre au candidat de témoigner de ses acquisitions de connaissances en matière économique et juridique, associées à celles portant sur la diversité, le fonctionnement et l'analyse des organisations.

Chaque case de la matrice correspond à un élément évaluable, au moyen d'une échelle à 4 positions : non acquis (- -), partiellement acquis (– ou + selon le volume des acquisitions) ; acquis (+ +).

Le déroulement de la situation d'évaluation, qu'elle soit ponctuelle ou en CCF, doit permettre de renseigner toutes les cases de la matrice, traçant ainsi le « profil » du candidat, composé de + et de -. Ce profil peut ensuite être transformé en note sur 20.

Le total des + et des –, dans chaque colonne de la matrice, est un indicateur qui renseigne sur la performance du candidat.

Exemple 1 :

	Dossier (4,5 points)
Connaissances	-
Compétences méthodologiques	++
Capacités à restituer (écrite)	+
peut être transformé en :	*0,5 + 1,5 + 1 = 3 sur 4,5*

Exemple 2 :

	Entretien (9 points)
Connaissances	+
Compétences méthodologiques	+
Capacités à restituer (orale)	-
peut être transformé en :	*2 + 2 + 1 = 5 sur 9*

Les 2 points restants sont à l'appréciation de l'évaluateur par rapport à l'investissement personnel qu'il perçoit chez le candidat : absence d'investissement personnel (0 point), peu d'investissement (0,5 point), bon investissement (1 point), fort investissement personnel (2 points).

Le total permet d'aboutir à une proposition de note sur 20, qui ne doit en aucun cas être communiquée au candidat, mais qui est transmise au jury académique qui arrête ensuite les notes définitivement.

Lorsque le dossier ne comporte pas les 4 études prévues par l'examen, la note totale de la colonne dossier est comprise entre 0 et un maximum de 2 points.
Tout candidat se présentant à l'examen sans dossier, qu'il s'agisse de l'évaluation ponctuelle ou du CCF, ne sera pas interrogé et la note 0/20 sera portée dans la case prévue à cet effet.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE **Sous épreuve E31 – Contrôle ponctuel** **Vente en unité commerciale** **Coefficient 4**	Académie de : Centre d'examen : Session : Date de l'épreuve :
Nom du candidat :	N°
Situation choisie pour l'exposé : Vente ☐ Organisation de l'offre « produits » ☐ Gestion du rayon ☐	

CRITÈRES D'ÉVALUATION[1]	(2)	TI[3]	I	S	TS	
Qualification de la clientèle de la zone de chalandise : *profils et besoins*	V					
Connaissances techniques mobilisées *relatives au(x) produit(s) et nécessaires à la vente*	V					
Finalisation des ventes dans le respect de la politique de l'unité commerciale *(de la découverte du client et de ses besoins jusqu'à la conclusion de la vente, en passant par la mise en œuvre d'une argumentation)*	V					
Communication professionnelle *(expression, attitude et comportement...)*	V					
Attitude et comportement professionnels dans la gestion des réclamations et fiabilité des informations transmises	V					
Auto-évaluation de la prestation de communication	V					/20 [4]
Respect des consignes et des procédures liées à la réception, au réassortiment et à l'approvisionnement	G					
Organisation de l'offre « produits » en adéquation avec la politique de l'unité commerciale et dans le respect des consignes *(facteurs d'ambiance, signalétique, attractivité de la zone en responsabilité)*	O					
Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions et fiabilité des informations transmises	VOG					
Application des règles d'hygiène et de sécurité : *liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux*	VOG					

(1) L'épreuve se déroule en deux phases successives :

- *Exposé : 10 minutes (le candidat présente une situation choisie par la commission d'interrogation parmi celles présentées dans son dossier ; durant cette période, le candidat ne peut être interrompu)*
- *Entretien : 20 minutes (la commission d'interrogation s'appuie sur l'exposé précédent et le dossier présenté par le candidat pour vérifier le degré de maîtrise des compétences et des savoirs associés à mobiliser pour la réalisation des trois types d'activité : vente, organisation de l'offre, gestion du rayon)*

(2) Critères valables pour V = vente (Répartition : 10 points) ; O = offre produits (5 points) ; G = gestion du rayon (5 points)

(3) TI = très insuffisant – I = insuffisant – S = satisfaisant – TS = très satisfaisant

(4) Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

Appréciations des membres de la commission d'interrogation	**Nom des évaluateurs**	**Visa**
	Professionnel : Professeur chargé des enseignements de spécialité : *(ou formateur)*	

☞ En l'absence des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise *(cf. au verso)*, l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation : **porter la mention NV en lieu et place de la note.**

ANNEXE VII
DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

OBJECTIFS

Cette épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences mises en œuvre en entreprise par la pratique de la vente en unité commerciale et celle des opérations de gestion afférentes.

CONTENU

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :
- C.1.1. Organiser l'offre produits :
  - C.1.1.1. Mettre en place les facteurs d'ambiance
  - C.1.1.2. Installer la signalétique
  - C.1.1.3. Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente

Compétence C.2. Gérer :
- C.2.1. Approvisionner et réassortir
- C.2.4. Participer à la gestion et à la prévention des risques

Compétence C.3. Vendre :
- C.3.1. Préparer la vente de produits
  - C.3.1.2. Exploiter tout ou partie d'un argumentaire
  - C.3.1.3. Qualifier la clientèle
- C.3.2. Réaliser la vente de produits

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants : S.3. Communication – vente ; S.1. Mercatique ; S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente ; S.2. Gestion commerciale : S.2.1. La gestion commerciale des produits et S.2.4. L'environnement du point de vente.

Forme de l'évaluation : évaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum

Cette épreuve consiste en un entretien sur la pratique professionnelle de vente. Elle repose sur un dossier professionnel réalisé et présenté par le candidat.

1.1 – Composition du dossier - il comprend :

- **Les documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation** des périodes de formation en entreprise (attestations de stage, nature de l'entreprise d'accueil, type d'activités réalisées). Ces documents doivent être authentifiés par l'entreprise et l'établissement, accompagnés le cas échéant d'une décision rectorale de positionnement, ou doivent justifier l'activité salariée du candidat. **Si cette conformité n'est pas constatée, l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation et le diplôme ne peut être délivré.**
- **Un compte rendu de 10 à 15 pages maximum**, annexes comprises, réalisé sur support papier élaboré à l'aide de l'outil informatique, de trois situations professionnelles vécues par le candidat lors des périodes de formation en entreprise ou lors de son activité professionnelle : une situation est relative à l'organisation de l'offre produits, une autre à la gestion du rayon et la dernière porte sur la vente en unité commerciale.

  Le compte rendu précise pour chaque activité : les principales caractéristiques de l'entreprise dans laquelle elle a été effectuée, les conditions de réalisation, les outils ou matériels utilisés, les problèmes rencontrés, les solutions adoptées, les règles à tirer de l'expérience.

1.2 – Déroulement de l'épreuve – elle déroule en deux phases successives :

- **Exposé :** durée : 10 minutes maximum. Présentation par le candidat d'une situation choisie par la commission d'interrogation parmi celles présentées dans son dossier professionnel. Il doit être en mesure de démontrer qu'il maîtrise les compétences mises en œuvre lors de la réalisation de cette activité. Durant cette période, le candidat ne peut être interrompu.
- **Entretien avec la commission d'interrogation** - durée : 20 minutes maximum. À partir de l'exposé précédent et du dossier professionnel, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat et vérifie le degré de maîtrise des compétences et des savoirs associés à mobiliser pour la réalisation des trois types d'activité.

Le dossier réalisé par le candidat ne fait pas l'objet d'une évaluation. Il constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilisera pour sélectionner la situation à proposer au candidat lors de l'exposé et pour conduire son entretien.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur (ou formateur) des enseignements professionnels de spécialité et, dans la mesure du possible, un professionnel de la vente (à défaut deux professeurs ou formateurs des enseignements professionnels de spécialité).

Le recteur fixe la date à laquelle le candidat doit remettre le dossier professionnel en deux exemplaires au service chargé de l'organisation de l'examen.

ANNEXE VIII

Baccalauréat professionnel COMMERCE

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL
ATTESTATION

Je soussigné _____, Chef d'établissement de l'établissement _____certifie que

NOM_____ Prénom_____

inscrit dans l'établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel COMMERCE a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise d'une durée de 22 semaines.

Raison sociale et adresse de l'entreprise	Période	Observations
	..... semaines du ..... au	
	..... semaines du ..... au	
	..... semaines du ..... au	
	..... semaines du ..... au	
	..... semaines du ..... au	
	..... semaines du ..... au	

☞ ***Joindre les attestations, précisant les dates et durées des périodes de formation en milieu professionnel, établies par le responsable de l'unité commerciale.***

☞ ***Préciser dans un document séparé, authentifié par le chef d'établissement, les périodes réalisées en dehors des PFMP, dans le cadre des deux semaines réservées aux formations mises en place pour répondre à un besoin de technicité sur un produit, une famille de produits ou un secteur considéré.***

Le_____

Signature (et cachet de l'établissement)

ANNEXE IX

ACADÉMIE DE .....
LYCÉE PROFESSIONNEL
.....

ANNÉES SCOLAIRES
20..... – 20.....
20..... – 20.....
20..... – 20.....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE
PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

DOCUMENT D'AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL
dans le cadre de l'épreuve E3 Vente en unité commerciale

PÉRIODE N° 1	DU ..... AU .....
ENTREPRISE D'ACCUEIL	

PÉRIODE N° 2	DU ..... AU .....
ENTREPRISE D'ACCUEIL	

PÉRIODE N° 3	DU ..... AU .....
ENTREPRISE D'ACCUEIL	

PÉRIODE N° 4	DU ..... AU .....
ENTREPRISE D'ACCUEIL	

PÉRIODE N° 5	DU ..... AU .....
ENTREPRISE D'ACCUEIL	

PÉRIODE N° 6	DU ..... AU .....
ENTREPRISE D'ACCUEIL	

NOM DE L'ÉLÈVE ou de L'APPRENTI	.....
PRÉNOM	.....

☞ **Ce document, qui indique le type des activités réalisés, est à joindre à ceux qui permettent de contrôler la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise.**

Compétences terminales	Activités possibles en entreprise	Activités négociées avec l'entreprise				
		P1	P2	P3	P4	Observations
C.1. ANIMER						
C.1.1. Organiser l'offre « produits »						
C.1.1.1. Mettre en place les facteurs d'ambiance	↳ Identification des facteurs d'ambiance	☐	☐	☐	☐	
	↳ Identification de l'organisation de la surface de vente	☐	☐	☐	☐	
	↳ Participation à la sélection des éléments d'ambiance de la vitrine et/ou de l'espace de vente	☐	☐	☐	☐	
	↳ Installation des éléments d'ambiance	☐	☐	☐	☐	
C.1.1.2. Installer la signalétique	↳ Identification des éléments constitutifs de la signalétique	☐	☐	☐	☐	
	↳ Repérage des éléments d'ILV ou de PLV disponibles et sélection des éléments utiles	☐	☐	☐	☐	
	↳ Création de support(s) de signalétique	☐	☐	☐	☐	
	↳ Installation de support de signalétique	☐	☐	☐	☐	
C.1.1.3. Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente	↳ Diagnostic des causes du manque d'attractivité	☐	☐	☐	☐	
	↳ Proposition d'action(s) à mettre en place	☐	☐	☐	☐	
	↳ Prise de mesures immédiates pour maintenir l'achalandage de l'espace de vente et assurer la protection des produits	☐	☐	☐	☐	
C.2. GÉRER						
C.2.1. Approvisionner et réassortir						
C.2.1.1. Participer à l'approvisionnement	↳ Identification du ou des fournisseurs	☐	☐	☐	☐	
	↳ Exploitation des informations émanant du ou des fournisseurs	☐	☐	☐	☐	
	↳ Application des procédures d'approvisionnement	☐	☐	☐	☐	
	↳ Mise à jour des fichiers « fournisseurs » et « produits »	☐	☐	☐	☐	
C.2.1.2. Réaliser le réassortiment	↳ Détection et comptage des produits manquants	☐	☐	☐	☐	
	↳ Déclenchement de la procédure de réassort	☐	☐	☐	☐	
	↳ Réalisation de la rotation des produits	☐	☐	☐	☐	
C.2.1.3. Préparer la commande	↳ Qualification de la structure de l'assortiment	☐	☐	☐	☐	
	↳ Comptage des produits en stock (magasin et réserve) et calcul des produits à commander	☐	☐	☐	☐	
	↳ Passation de la commande	☐	☐	☐	☐	
C.2.1.4. Réceptionner les produits	↳ Vérification du planning des réceptions	☐	☐	☐	☐	
	↳ Contrôle des livraisons (contrôle quantitatif et de conformité)	☐	☐	☐	☐	
	↳ Prise des mesures nécessaires pour remédier aux défauts, erreurs, retards de livraison	☐	☐	☐	☐	
	↳ Contrôle qualitatif des produits et rangement dans la zone de stockage, la réserve ou le magasin	☐	☐	☐	☐	
	↳ Prise des mesures pour garantir la qualité des produits	☐	☐	☐	☐	
	↳ Étiquetage des produits et mise en place des anti-vol (le cas échéant)	☐	☐	☐	☐	
	↳ Saisie ou validation de l'entrée en stock	☐	☐	☐	☐	
C.2.1.5. Effectuer les opérations de contrôle	↳ Réalisation du rapprochement bon de commande – livraison	☐	☐	☐	☐	

	Compétences terminales	Activités possibles en entreprise	Activités négociées avec l'entreprise				
			P1	P2	P3	P4	Observations
C.2. GÉRER	C.2.4. Participer à la gestion et à la prévention des risques						
	C.2.4.1. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel et aux clients	↳ Application stricte des règles d'hygiène et de sécurité	☐	☐	☐	☐	
		↳ Détection des dysfonctionnements, des incidents, des anomalies	☐	☐	☐	☐	
		↳ Prise de mesure(s) conservatoire(s)	☐	☐	☐	☐	
		↳ Intervention auprès du responsable	☐	☐	☐	☐	
		↳ Actualisation des règles d'hygiène	☐	☐	☐	☐	
		↳ Attitude de veille quant à l'application des règles d'hygiène et de sécurité par le client	☐	☐	☐	☐	
	C.2.4.2. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits, aux équipements et aux locaux	↳ Application des règles d'hygiène et de sécurité	☐	☐	☐	☐	
		↳ Contrôle de l'application des règles d'hygiène relatives aux produits, de la réception à la mise en rayon	☐	☐	☐	☐	
		↳ Détection des dysfonctionnements, des incidents, des anomalies	☐	☐	☐	☐	
		↳ Prise de mesure(s) conservatoire(s)	☐	☐	☐	☐	
		↳ Proposition(s) pour remédier aux dysfonctionnements constatés	☐	☐	☐	☐	
		↳ Actualisation des règles d'hygiène et de sécurité	☐	☐	☐	☐	
C.3. VENDRE	C.3.1. Préparer la vente						
	C.3.1.2. Exploiter tout ou partie d'un argumentaire	↳ Création ou utilisation de tout ou partie d'un argumentaire	☐	☐	☐	☐	
	C.3.1.3. Qualifier la clientèle	↳ Recherche et sélection des informations relatives au profil de la clientèle de la zone de chalandise	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2. Réaliser la vente de produits						
	C.3.2.1. Effectuer la découverte du client	↳ Accueil du client	☐	☐	☐	☐	
		↳ Recherche des mobiles, des motivations et des freins	☐	☐	☐	☐	
		↳ Adoption d'une attitude et d'un comportement adaptés au langage et au paralangage du client	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2.2. Présenter le produit au client	↳ Sélection dans l'offre commerciale du ou des produits correspondant aux attentes du client	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2.3. Argumenter et conseiller	↳ Réalisation de démonstration(s) si besoin est	☐	☐	☐	☐	
		↳ Traitement des objections	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2.4. Conclure la vente	↳ Obtention de l'accord du client	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2.5. Conclure l'entretien de vente	↳ Réalisation de vente(s) additionnelle(s) et/ou de service(s) associé(s)	☐	☐	☐	☐	
		↳ Encaissement	☐	☐	☐	☐	
		↳ Prise de congé	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2.6. Traiter les réclamations	↳ Gestion des relations conflictuelles (Identification de la nature de la réclamation, recherche d'une réponse possible)	☐	☐	☐	☐	
		↳ Transmission de l'information au bon interlocuteur	☐	☐	☐	☐	
	C.3.2.7. S'auto-évaluer en situation de communication	↳ Auto-évaluation des prestations réalisées	☐	☐	☐	☐	

DOCUMENT D'AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL

dans le cadre de l'épreuve E2 Action de promotion – animation en unité commerciale

	Compétences terminales	Activités possibles en entreprise	Activités négociées avec l'entreprise				
			P1	P2	P3	P4	Observations
C.1. ANIMER	C.1.1. Organiser l'offre « produits »						
	C.1.1.4. Mettre en place les actions de marchandisage de séduction	↳ Agencement de tout ou partie de l'espace de vente (regroupement des familles complémentaires, réalisation des aménagements nécessaires (accès, îlots…)	☐	☐	☐	☐	
	C.1.1.5. Favoriser l'achat d'impulsion	↳ À partir des opportunités, proposition du ou des produits à mettre en avant ↳ Mise en place des produits sélectionnés et justification du choix	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	
	C.1.1.6. Proposer des modifications et/ou des améliorations	↳ Contrôle de l'attractivité du rayon ou de l'espace de vente ↳ Suggestion d'amélioration(s)	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	
	C.1.2. Participer aux opérations de promotion						
	C.1.2.1. Préparer une action promotionnelle	↳ Repérage de l'opportunité, participation au choix du fournisseur, proposition de l'action à mettre en place	☐	☐	☐	☐	
	C.1.2.2. Informer la clientèle	↳ Proposition des supports d'information pour lancer la promotion et mise en place de la logistique des actions de communication	☐	☐	☐	☐	
	C.1.2.3. Assurer la mise en œuvre d'une action promotionnelle	↳ Exploitation du plan publi-promotionnel des fournisseurs et/ou de la centrale ↳ Proposition des ressources matérielles (supports, nombre de personnes et répartition de leurs activités) ↳ Coordination de la mise en place de la promotion et contrôle de l'application de la réglementation	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	
	C.1.2.4. Évaluer la qualité d'une action promotionnelle	↳ Repérage des points forts et des points faibles ↳ Synthèse des informations et compte rendu, écrit ou oral, de l'activité et des résultats	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	
	C.1.3. Participer aux actions d'animation						
	C.1.3.1. Assurer la mise en œuvre d'une animation	↳ Recensement des éléments constitutifs, coordination de l'installation, de l'environnement matériel et des produits ↳ Planification des animations à réaliser	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	
	C.1.3.2. Réaliser une animation	↳ Réalisation d'une animation : construction ou utilisation de l'argumentaire, choix et application de la technique, ventes	☐	☐	☐	☐	
	C.1.3.3. Évaluer la qualité d'une animation	↳ Repérage des points forts et des points faibles ↳ Synthèse des informations et compte rendu, écrit ou oral, de l'activité et des résultats	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	
C.2. GÉRER	C.2.3.1. Mesurer les performances commerciales d'une promotion, d'une animation, d'une tête de gondole et faire des propositions	↳ Mesure des performances commerciales et réalisation de propositions	☐	☐	☐	☐	
C.3. VENDRE	C.3.1.1. Exploiter l'offre commerciale	↳ Recherche et sélection des informations relatives aux produits à replacer dans l'offre commerciale ↳ Comparaison de l'offre avec celles des concurrents de la zone de chalandise	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	

ANNEXE X

Baccalauréat professionnel COMMERCE	Session .....
Sous épreuve E31 **VENTE EN UNITÉ COMMERCIALE**	Contrôle en cours de formation
GRILLE D'ÉVALUATION RÉCAPITULATIVE	Coefficient 4

CANDIDAT	CACHET DE L'ÉTABLISSEMENT
Nom et prénom : **N° d'inscription :**	

1. Situation d'évaluation relative à l'organisation de l'offre « produits »	**/20**
2. Situation d'évaluation relative à la gestion du rayon	**/20**
3. Situation d'évaluation relative à la vente	**/40**
TOTAL 1 + 2 + 3	**/80**
NOTE E3 – U3*	**/20**

* Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

Appréciations des évaluateurs :			
Effectif de la division :			Note moyenne : .....
Effectifs par classe de notes :			
..... de 0 à 5,5	..... de 6 à 8,5	..... de 9 à 12,5	
..... de 13 à 15,5	..... de 16 à 20		
Professeurs (ou formateurs) chargés des enseignements de spécialité Nom : Visa : Nom : Visa :			Visa du chef d'établissement

ACADÉMIE DE

ANNÉE SCOLAIRE

20....- 20....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE

SOUS ÉPREUVE E31 : VENTE EN UNITÉ COMMERCIALE

- Contrôle en cours de formation -

Nom et prénom du candidat	
Établissement de formation	
Entreprise d'accueil	
Période d'accueil	Du ..... au .....

SITUATION D'ÉVALUATION
ORGANISATION DE L'OFFRE « PRODUITS »

Négociation de la situation d'évaluation	
Conditions de réalisation	*Remplir cette partie en utilisant tout ou partie des éléments notés ci-contre* ↓
Date de l'évaluation	**Indiquer la date prévue pour l'évaluation du candidat (jour, ensemble de jours...)**
Cadre : Unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) Contexte professionnel d'un secteur donné Situation réelle, reconstituée ou simulée Environnement juridique réglementaire	**Décrire succinctement la situation proposée :**
Éléments et outils mis à disposition : Produits Éléments constitutifs des facteurs d'ambiance Éléments d'ILV ou de PLV Mobiliers et/ou supports de présentation	**Indiquer les éléments et outils mis à disposition :**
Sources d'information : Plan de l'espace de vente Consignes ou directives Réglementation en vigueur en hygiène et sécurité Normes	**Indiquer les sources données au candidat :**
Situation d'évaluation négociée le	
Entre le professeur ou formateur	M ☐ Mme ☐ Mle ☐
Et le tuteur ou le maître d'apprentissage	M ☐ Mme ☐ Mle ☐

ANNEXE X-A

ORGANISATION DE L'OFFRE « PRODUITS »

SITUATION D'ÉVALUATION N° ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

DATE DE LA SITUATION :

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI[1]	I	S	TS
ORGANISER L'OFFRE PRODUITS ✓ Mettre en place les facteurs d'ambiance ✓ Installer la signalétique ✓ Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente	**Organisation de l'offre « produits »** en adéquation avec la politique de l'unité commerciale et dans le respect des consignes :				
	- Facteurs d'ambiance				
	- Signalétique				
	- Attractivité de la zone en responsabilité				
	Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux				
	Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions				
	Fiabilité des informations transmises				

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

Appréciations des évaluateurs :		
Fonction des évaluateurs	**Noms des évaluateurs**	**Signature**
Tuteur ☐ Maître d'apprentissage ☐ Professeur ☐ Formateur ☐ chargé des enseignements de spécialité	....	

NOTE / 20	

ACADÉMIE DE

ANNÉE SCOLAIRE

20....- 20....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE

SOUS ÉPREUVE E31 : VENTE EN UNITÉ COMMERCIALE

- Contrôle en cours de formation -

Nom et prénom du candidat	
Établissement de formation	
Entreprise d'accueil	
Période d'accueil	Du ..... au .....

SITUATION D'ÉVALUATION en GESTION DU RAYON

Négociation de la situation d'évaluation	
Conditions de réalisation	*Remplir cette partie en utilisant tout ou partie des éléments notés ci-contre* ↓
Date de l'évaluation	**Indiquer la date prévue pour l'évaluation du candidat (jour, ensemble de jours...)**
Cadre : ↳ Unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) ↳ Contexte professionnel d'un secteur donné ↳ Situation réelle, reconstituée ou simulée ↳ Environnement juridique réglementaire	**Décrire succinctement la situation proposée :**
Éléments et outils mis à disposition : ↳ Produits ↳ Fichiers « fournisseurs » et « produits » ↳ Outils informatiques, système de communication ↳ Outils d'aide à la décision (EDI) ↳ Appel d'offres, états des stocks, cadencier… ↳ Équipements	**Indiquer les éléments et outils mis à disposition :**
Sources d'information : ↳ Recommandations liées à la politique commerciale ↳ Documentation professionnelle ↳ États de stock, bons de commande, de livraison… ↳ Consignes ou directives ↳ Réglementation (réception, livraison, sécurité, hygiène) ↳ Plan d'organisation de la réserve ↳ Document unique, documents techniques (équipements) ↳ Règlement intérieur, contraintes liées à la sécurité	**Indiquer les sources données au candidat :**
Situation d'évaluation négociée le	
Entre le professeur ou formateur	M ☐ Mme ☐ Mle ☐
Et le tuteur ou le maître d'apprentissage	M ☐ Mme ☐ Mle ☐

ANNEXE X-B

GESTION DU RAYON

SITUATION D'ÉVALUATION N° ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

DATE DE LA SITUATION :

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI[1]	I	S	TS
APPROVISIONNER ET RÉASSORTIR ✓ Participer à l'approvisionnement ✓ Réaliser le réassortiment ✓ Préparer la commande ✓ Réceptionner les produits ✓ Effectuer les opérations de contrôle	**Respect des consignes et procédures liées :**				
	- à la réception				
	- au réassortiment				
	- à l'approvisionnement				
PARTICIPER À LA GESTION ET À LA PRÉVENTION DES RISQUES ✓ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel et aux clients ✓ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits, aux équipements et aux locaux	**Application des règles d'hygiène et de sécurité** liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux				
	Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions				
	Fiabilité des informations transmises				

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

Appréciations des évaluateurs :

Fonction des évaluateurs	Noms des évaluateurs	Signature
Tuteur ☐ Maître d'apprentissage ☐	.....	
Professeur ☐ Formateur ☐ chargé des enseignements de spécialité	.....	

NOTE / 20	

ANNEXE X-C

ACADÉMIE DE

ANNÉE SCOLAIRE

20....- 20....

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE

SOUS ÉPREUVE E31 : VENTE EN UNITÉ COMMERCIALE

- Contrôle en cours de formation -

Nom et prénom du candidat	
Établissement de formation	
Entreprise d'accueil	
Période d'accueil	Du ..... au .....

SITUATION D'ÉVALUATION EN VENTE

Négociation de la situation d'évaluation	
Conditions de réalisation	*Remplir cette partie en utilisant tout ou partie des éléments notés ci-contre* ↓
Date de l'évaluation	**Indiquer la date prévue pour l'évaluation du candidat (jour, ensemble de jours...)**
Cadre : ↳ Unité commerciale repérée (magasin ou espace de vente limité à la zone de responsabilité) ↳ Contexte professionnel d'un secteur donné ↳ Situation de vente avec un client ↳ Mise en situation réelle ou simulée	**Décrire succinctement la situation proposée :**
Outils mis à disposition : ↳ Outils d'aide à la vente ↳ Matériels de démonstration (le cas échéant)	**Indiquer les outils mis à disposition :**
Sources d'information : ↳ Informations relatives à la zone de chalandise ↳ Profils clients ↳ Conditions générales de vente ↳ Tarifs ↳ Relevés de prix ↳ Documentation « produits » ↳ Règles d'hygiène et de sécurité	**Indiquer les sources données au candidat :**
Situation d'évaluation négociée le	
Entre le professeur ou formateur	M ☐ Mme ☐ Mlle ☐
Et le tuteur ou le maître d'apprentissage	M ☐ Mme ☐ Mlle ☐

VENTE

SITUATION D'ÉVALUATION N° ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

DATE DE LA SITUATION :

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI[1]	I	S	TS
PRÉPARER LA VENTE DE PRODUITS	**Qualification de la clientèle de la zone de chalandise :** profils et besoins				
	Connaissances techniques mobilisées *[relatives au(x) produit(s) et nécessaires à la vente]*				
RÉALISER LA VENTE DE PRODUITS ✓ Effectuer la découverte du client ✓ Présenter le produit au client ✓ Argumenter et conseiller ✓ Conclure la vente ✓ Conclure l'entretien de vente ✓ Traiter les réclamations	**Finalisation des ventes** dans le respect de la politique de l'unité commerciale :				
	- Découverte du client et de ses besoins				
	- Mise en œuvre d'une argumentation de vente				
	- Conclusion de la vente				
	Communication professionnelle (expression, attitude et comportement…)				
	Attitude et comportement professionnels dans la **gestion des réclamations** et fiabilité des informations transmises				
	Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux				
	Auto-évaluation de la prestation de communication				

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

Appréciations des évaluateurs :

Fonction des évaluateurs	Noms des évaluateurs	Signature
Tuteur ☐ Maître d'apprentissage ☐	.....	
Professeur ☐ Formateur ☐ chargé des enseignements de spécialité	.....	

NOTE / 40	